



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LOS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU – CASO: RESTAURANTE**

“ROSITA” EN EL DISTRITO DE AYACUCHO 2016.

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO
DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS.**

AUTORA:

NELIDA ROCIO TAPIA CCASANI

ASESOR:

CPCC.YURI VLADIMIR SANCHES ESPINOZA

AYACUCHO_PERÚ

2018

1. Título de la Investigación

FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LOS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU – CASO: RESTAURANTE
“ROSITA” EN EL DISTRITO DE AYACUCHO 2016.

2. Hoja de firma del jurado

COMISION EVALUADORA DEL PROYECTO FINAL

MGTR. ORLANDO SOCRATES SAAVEDRA SILVERA

PRESIDENTE

C.P.C. MANUEL JESUS GARCIA AMAYA

MIEMBRO

MG. ANTONIO ROCHA SEGURA

MIEMBRO

3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria

AGRADECIMIENTO

A Dios, el ser supremo, que con su bendición y guía me ha conducido por el camino del bien en la constante lucha por seguir trabajando y estudiando, dándole sentido a mi vida. A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por abrir sus puertas y darme la oportunidad de continuar con mis estudios superiores. A mi docente por sus enseñanzas, orientación y confianza que me brindó para la culminación de mi proyecto de investigación.

DEDICATORIA

Con mucho cariño, a mi madre Feliciano Ccasani y mi padre Mario Tapia Porque me inculcaron valores y los deseos de superación. Y su apoyo incondicional y la fe Puesta en mí persona.

4. Resumen y abstract

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación de micro y pequeñas empresas de servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016. Y como objetivo específico tiene Describir las características del financiamiento de los micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016. Describir las características de la capacitación de los micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016.

La investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica.

Palabras claves: Financiamiento y Capacitación

ABSTRAC

The main objective of this research work was to describe the main characteristics of the financing, the training of micro and small service companies - restaurant sector in the Ayacucho region 2016. The specific objective is to describe the characteristics of the financing (credits) of the micro and small companies in the service sector - restaurant sector in the Ayacucho region 2016. Describe the characteristics of the training of micro and small companies in the service sector - restaurant sector in the Ayacucho region 2016. The research was descriptive, bibliographic, documentary and case. Bibliographic records were used to collect the information. Obtaining the following results: Regarding the bibliographic review.

Keywords: financing and training

5. Contenido

1. Título de la Investigación	ii
2. Hoja de firma del jurado	iii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
4. Resumen y abstract.....	vi
5. Contenido.....	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	3
III. Hipótesis	34
IV. Metodología.....	35
4.1 Diseño de la investigación.....	35
4.2 población y muestra:.....	35
4.3 definición operacionalizacion de la variable.....	35
4.4 técnicas e instrumentos:.....	35
4.5 plan de análisis.....	36
4.6 Principios éticos.....	36
V. Resultados y análisis de resultados.....	38
5.1 Resultados	38
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1	38
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2	42
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3	43
5.2 Análisis de resultados	44
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1	44
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2	44

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3	44
VI. Conclusiones.....	46
6.1 Respecto al objetivo específico 1	46
6.2 Respecto al objetivo específico 2	46
6.3 Respecto al objetivo específico 3	47
Bibliografía49
ANEXOS	53

I. Introducción

El presente proyecto deriva de la línea de investigación titulada: “financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016. Bueno la finalidad de este proyecto es dar a conocer como es el financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas y por tratarse de dos aspectos básicos de una empresa, pues claro está que sin financiamiento no se puede emprender ningún negocio y sin capacitación tampoco y las MYPE tienen el potencial para ser considerados la principal fuerza productiva de una nación, generando ingresos fiscales, dotando de empleo a la población y consecuentemente dinamizando.

El financiamiento es importante porque gracias a ello marcha el negocio. Una empresa puede tomar diferentes avenidas para conseguir financiamiento, y puede ser usada más de una opción. El financiamiento escogido dependerá del deseo de la empresa de estar endeudada, cuán solventes son los dueños el negocio en el momento en que el negocio fue fundado y la cantidad de dinero que un negocio necesitará para lanzar y mantenerse por sí mismo a través de una variedad de eventos ya que sin el financiamiento es difícil hacer crecer una empresa

Según (Pineda) En México habla acerca del financiamiento el sistema monetario de México, como se conoce ahora, abarca cuatro elementos de emisión: El gobierno federal representado por la casa de moneda, el banco central representado por el banco de México,

la banca múltiple consistente en alrededor de 50 bancos, la banca de desarrollo formada por cinco instituciones nacionales de crédito. El problema que encontré en la empresa fue que no tenía conocimiento hacer de la capacitación y para definir el problema se planteó el enunciado siguiente. ¿Cuál es la característica del “financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016. Como objetivo general fue determinar las principales características del financiamiento la capacitación de micro y pequeñas empresas de servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016. Y como objetivo específico es Describir las características del financiamiento de los micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016. Describir las características de la capacitación de los micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016. Hacer un análisis comparativo del financiamiento y capacitación de los micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016.

Asimismo, la investigación se justifica porque permitirá conocer en forma clara y descriptiva sobre el financiamiento y capacitación de los micros y pequeñas empresas del ámbito de estudio. Su importancia se basa porque gracias a ello proporciona varios trabajos La pobreza por medio de actividades de generación de ingresos, incentiva el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, es la principal fuente de desarrollo del sector privado. Para concluir el proyecto obtuvimos que la **Metodología es descriptivo**, Diseño de la investigación es no experimental-descriptivo-bibliográfico

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

Cantu & Esther (2004) En su investigación titulada: “los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de las tecnologías de la información de Barcelona periodo 2004”. Tuvo como objetivo general de cómo se genera el conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de las tecnologías de la información y como se transfiere el conocimiento en dichas empresas. Y su tipo de investigación fue cuantitativo, diseño de investigación descriptiva no experimental, con una muestra de 23 y una población de 23, utilizo la técnica de la encuesta y como instrumento tuvo el cuestionario con 21 preguntas. Y así llegando a las siguientes conclusiones. Que las pequeñas y medianas empresas, consideran que el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta de productos y servicios.

Herrera, Limón & Soto (2010) En su investigación titulada: “Fuentes de financiamiento en época de crisis”: “Elementos de análisis” El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de relación entre la estructura financiera de las empresas y el tamaño, la edad, el sector al que pertenecen, la tecnología utilizada en sus procesos productivos y la internacionalización de sus productos, así como la influencia de los tomadores de decisiones dentro de las mismas. Lo anterior desde el enfoque de las siguientes teorías: Modelo de Marris, a partir de la que se analizaron los objetivos de gerentes en contraposición a los objetivos de los dueños (costos de agencias); Teoría tradicional en comparación con la Teoría moderna de Modigliani y Miller (maximiza valor

de mercado vs minimiza costos); Teoría del Tradeoff (fuerzas competitivas), Teoría Pecking Order (jerarquía de preferencias), además de evidencias empíricas con relación a las variables de Sector, Internacionalización, Tamaño y Tecnología. La educación debe ser un instrumento de capilaridad social, un mecanismo que nos permita salir de la desigualdad que se ha vuelto un fenómeno cada vez más preocupante y cada vez más crítico, la educación con principios éticos sería el mecanismo para dejar atrás este proceso social de pobreza e injusticia que pueda llegar a tener consecuencias muy serias. El sistema de administración tributaria tiene que crear conciencia entre los causantes para evitar la aversión al pago de impuestos, además de reforzar la fiscalización de los contribuyentes.

Valencia-Rodríguez (2013) En su tesis doctoral denominada: “Los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de tecnologías de información de Barcelona”, La organización debe propiciar mecanismos que activen la dimensión colectiva del conocimiento, que influyan en la manera en que se diseñan los puestos y los procesos de trabajo, generando una red de relaciones adecuada para la generación y transferencia del conocimiento por toda la organización. La utilización de un modelo les permitirá optimizar sus recursos y capacidades disponibles, lo cual se refleja en el desempeño del trabajador y en el fortalecimiento de la cultura organizacional. El modelo que se propone en este trabajo está concebido con enfoque sistémico y posee 3 etapas que contienen sus procedimientos, técnicas y métodos. La metodología utilizada implica los componentes fundamentales de un Observatorio para la Gestión del Talento Humano, tales como: el direccionamiento estratégico, indicadores de cultura organizacional, formación y competitividad y las bases para diseñar modelos que se sustentan en principios, objetivos, premisas, dimensiones estructurales, elementos y

actividades. El modelo se diseña de manera estratégica, con el propósito de preparar y ayudar a las personas para que desarrollen las competencias necesarias que aseguren un buen desempeño personal y laboral.

Recinos (2011) En su presente trabajo titula “El apoyo del estado a los micro y pequeñas empresas de El salvador caso: programa de dotación de calzado escolar en el departamento de san Vicente”. Tuvo como siguiente objetivo principal realizar una valoración a nivel intermedio de los alcances, satisfacción y el impacto que a tenido en los beneficiados, la limitante y beneficios que han obtenido los micro y pequeños empresarios productores de calzado del departamento de san Vicente, con el programa estatal de donación de paquetes escolares. Históricamente las MYPES han jugado un papel relevante en cuanto a fuentes de empleos, generación de riqueza, abastecimiento del mercado nacional y dinamización de las economías internas. Actualmente en el salvador existen alrededor de 622,377 microempresas y 13,208 pequeñas empresas las cuales constituyen el 99.4% del parque empresarial, dan ocupación al 58.5% de la fuerza laboral a nivel nacional y generan cerca del 38% del valor agregado. Durante los últimos 17 años, el número de MYPES ha crecido un 67%. No obstante, los micro y pequeños establecimiento dedicados al a producción de calzados se vieron disminuidos cerca el 97%, fenómeno que se explica en gran maneta por introducción de calzados de bajo precio de origen chino en el mercado salvadoreño a principios de los novena, trayendo como consecuencia la escasas en el mercado nacional de mano de obra artesanal productoras de este bien, quienes se vieron obligados a desplazarse a las grandes industrias o dedicarse a otras actividades. A pesar del a importancia que ha demostrado el sector, las políticas dirigidos a las MYPES y las instituciones a cargo de su diseño e implementación enfrentan profundas de carácter material, humano y financiero.

Como resultado obtuvo de las adjudicaciones durante la feria de calzado realizado en el año 2011, reflejan que las MYPES se vieron beneficiados con el 77% del monto total de las adjudicaciones, siendo mayormente beneficiadas las pequeñas empresas con un 61% del monto total. El 86% de las empresas contratados son MYPES. El departamento de San Vicente cuenta con un productor de calzados y 10 distribuidores que sirven como proveedores locales. Poseen una capacidad productiva mensual de 31,100 pares de zapato al mes, suficientes para satisfacer durante un plazo de entrega de 60 días. Para mejorar la gestión pública orientada al logro de resultados es necesario contar con un sistema de monitoreo, y se debe establecer un sistema de evaluación con indicadores de desempeño, con los cuales se puedan medir el impacto que las distintas acciones estén teniendo. La información de las evaluaciones del impacto que permite mejorar significativamente la eficiencia del uso de los recursos de apoyo a las MYPES y la gerencia de política y programas en función de los resultados, pues arroja información acerca del efecto de los recursos sobre los beneficios de las programas.

2.1.2 Nacionales

HUERTAS (2016) En su tesis titulado el financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios Daniel EIRL de Chimbote, 2013 tuvo como objetivo general: determinar y describir la influencia del financiamiento en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Servicios Daniel EIRL de Chimbote, 2013. La investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas y el cuestionario de preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica: La

mayoría de autores nacionales en sus trabajos de investigación se han limitado a describir de manera separada las variables del financiamiento y rentabilidad, desde el punto de vista de su caracterización, sin embargo, Castañeda et al (2012) e Hidalgo (2014) son los únicos autores de los consultados que han abordado a través de un caso de una empresa específica, la proyección de estados financieros, demostrando estadísticamente la influencia que existe del financiamiento en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas. Respecto a la aplicación del caso: Se formuló un flujo de caja proyectado con y sin financiamiento, luego la formulación de estados financieros proyectados que fueron analizados a través de ratios de rentabilidad, en los cuales, se encontró que el financiamiento si influye positivamente en la rentabilidad de la empresa del caso, según los ratios que demuestran un incremento moderado. Finalmente se concluye que el financiamiento mejoro la rentabilidad de la empresa de Servicios Daniel EIRL de Chimbote en el año 2013

Kong & Moreno (2014) en su tesis titulado Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del distrito de San José, Lambayeque en el periodo 2010-2012. se concentra principalmente en determinar la relación que existe entre las fuentes de financiamiento y el desarrollo de las MYPES, por lo que su metodología fue de tipo correlacionar y el diseño de investigación de tipo Ex post facto, ya que el análisis se da en un tiempo determinado. Tuvo como sujetos de estudio a 130 gestores de las Mypes y a 4 representantes de las fuentes de financiamiento que tuvieron mayor participación en el mercado del Distrito de San José, obteniendo resultados medidos a través de encuestas y entrevistas. Principalmente se analizó la situación del sector microempresaria de San José, determinándose que el sector comercial es el de mayor concentración, evidenciado por las bodegas quienes producto de sus ahorros dieron inicio a sus pequeños negocios, pero con el

afán de desarrollarse y obtener un crecimiento en el tiempo decidieron optar por otras alternativas para poder financiarse; dando inicio al protagonismo de las fuentes de financiamiento. Con ello se pudo determinar que una proporción considerable de Mypes han sabido gestionar su financiamiento reflejado en el aumento de su producción y en el de sus ventas, considerando favorable la influencia de las fuentes de financiamiento. Por otro lado, existe una parte de pequeños negocios que no han destinado de manera correcta su financiamiento, limitando su desarrollo en el tiempo, básicamente afectado por una deficiente gestión empresarial. Ante esta situación se recomendó promover actividades de gestión empresarial con el apoyo de nuevos programas de financiamiento o la reformulación de los ya existentes, que les permita un correcto direccionamiento del financiamiento contribuyendo en el desarrollo y crecimiento empresarial de las MYPES.

RodríguezL (2014) En su tesis titulado “caracterización de financiamiento y la formalización de las Mipe del sector servicio rubro restaurante distrito de ventanilla, provincia constitucional del callao, departamento de lima periodo, 2013-2014”. Tuvo como siguiente objetivo describir el inanciamiento, la capacitacion y la rentabilidad de las mypes del sector servicio rubro restaurante en le mercado central de huaraz, periodo 2015. En la metodología el tipo i nivel de investigacion fue cuantitativo descriptivo ; no experimental, ya que las variables del estudio no han sido manipuladas, se limito solo a describir las características de las variables de la realidad. Una poblacion muestral de 58 representantes del mercado central de huaraz.donde se obtuvo los siguientes resultados: el 48% de los directivos tenian de 40 a 49 años, el 81% de los representantes de as son de sexo femenino, el 48% de las mypes tenian educacion de secundaria, el 50% son convivietes, el 84% son formales. El 60% de los trabajadores son permanentes, el 78% tienen financiamiento

propio, el 47% afirmaron que fue para el pago de trabajadores, el 55% indican que obtuvo la capacitación al adquirir el crédito financiero otorgado si mejoró su rentabilidad. Queda determinada el financiamiento la capacitación y la rentabilidad en los micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante en mercado central de Huaraz en el 2015; de acuerdo a la revisión de la literatura realizada donde se obtienen una información valiosa en los antecedentes y bases teóricas que tienen una relación significativa con los resultados empíricos obtenidos de la muestra mediante los instrumentos de medición.

Chunga & del Rosario (2016) En su tesis titulada “caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro de snack de comida rápida. Trujillo, 2015” La investigación tuvo como objetivo general, determinar las características del financiamiento de las MYPES dedicadas al sector servicio - rubro de snack en la ciudad de Trujillo al 2015. La investigación fue cuantitativa-descriptiva transversal, de 40 MYPE encuestadas se establece que el 75% de los empresarios de los snack son del sexo femenino, la mayoría de estos tienen más de 16 años trabajando en este sector y siendo este rentable hay empresas que también se incursionan por este sector. Se determinó que el financiamiento que reciben los dueños de los snack de comida rápida lo utilizan como capital de trabajo. Las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPE de los snack son proporcionales en instituciones públicas y privadas y estos son escogidos de acuerdo a los beneficios y facilidades que estas instituciones les ofrece, siendo una mejor opción adquirirla a corto plazo e indudablemente que prefieren una tasa de interés baja para recuperar en corto tiempo la inversión realizada. Finalmente las MYPE representan un conjunto de micro y pequeños empresarios formales e informales que realizan actividades

de desarrollo, los cuales les permitirá financiar sus actividades y servicios para implementar, mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente.

Zevallos Lauzán & Medina(2012-2013) En su tesis titulado “financiamiento de las micro- y pequeñas empresas (mypes) del sector servicios, rubro cubicherías, del distrito de Chimbote, durante el periodo 2012-2013” tuvo como objetivo general determinar las principales características del financiamiento de las micro- y pequeñas empresas (mypes) del sector servicios, rubro cubicherías, del distrito de Chimbote, durante el periodo 2012-2013”. La investigación fue cuantitativo-descriptiva; para el recojo de información, se escogió una muestra de 10 micro- y pequeñas empresas de una población total de 20, donde se hizo una encuesta con 10 preguntas cerradas. Se obtuvieron los siguientes: Los representantes de los micros y pequeñas empresas, la mayoría (90 %) tienen más de 40 años y el 60 % son de sexo masculino, en lo que respecta a las principales características de los micros y pequeñas empresas, la mayoría (40 %) cuentan con un número de entre cero y tres trabajadores, en cuanto al financiamiento de las micro y pequeñas empresas, la mayoría (80 %) han solicitado crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa. La tasa de interés aplicada fue mayor del 40 % anual, y el monto solicitado ascendió a entre 5001 a 10 000 soles. 1 Bachiller por la Escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. E-mail: jzevallos80@hotmail.com 2 Doctor en Administración. Asesor de tesis, DTI, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. E-mail: rey Zack@hotmail.com 300 In Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas, 2016; 3(1): 300-310 Finalmente, se concluye que la totalidad de las mypes encuestadas declaran que han adquirido créditos financieros, y la mayoría obtienen financiamiento del sistema no bancario (Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa)

olaya(2013) E su tesis titulada: “caracterización del financiamiento del micro y pequeñas empresas (Mype) del sector comercio rubro abarrotes, provincia de Sullana - Piura, periodo 2010”. Tuvo como objetivo describir las principales características del financiamiento, de las micro y pequeñas empresas en el Perú, consideradas como la más importante unidad económica, principal contribuyente del producto bruto interno. Y como conclusión quedan descritas las principales características del financiamiento y la rentabilidad de la MYPES del sector comercio rubro abarrotes en el departamento de Piura, año 2011, el 52% de los negocios objeto de estudio tiene una antigüedad mayor a los tres años.

2.1.3 Regionales

Peña (2014) en su tesis titulada: “caracterización de la formalización y el financiamiento de las MYPE del sector comercio - rubro venta de prendas de vestir para damas del distrito de Nuevo Chimbote, del año 2013”. Tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la formalización y el financiamiento de las MYPE del sector comercio rubro venta de prendas del distrito de nuevo Chimbote del año 2013. La investigación fue cuantitativa- descriptiva; para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 15 MYPE de una población de 20, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 40% de las MYPE encuestada está debidamente formalizada, mientras que el 60% trabaja en la informalidad. En cuanto al financiamiento el 33% de la MYPE encuestada obtienen financiamiento de entidades no bancarias, el 20% utilizó

financiamiento de usureros y solo el 17% utiliza financiamiento bancario. La gran mayoría de las MYPE encuestada no está debidamente formalizada y se deciden por un financiamiento no bancario. Así llegando a la conclusión que el micro empresario son informales el 30% del financiamiento es de no bancarias. Como recomendación obtuvo que los micro empresarios deban de formalizarse para obtener financiamiento para que puedan tener más capital.

Melgarejo (2014) El presente estudio titulado “El financiamiento de rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alquiler de máquina de transporte Pablito E.I.R.L. Carhuas, 2014” se originó del problema: ¿Cuáles son las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro – cerámica, distrito de Taricá, Provincia de Huaraz - 2015?, para lo cual la investigación cuenta con un diseño no experimental, nivel descriptivo, tipo cuantitativo, y para su desarrollo se tomó una muestra del 100% de la población consistente de 14 MYPE del rubro en estudio, cuyo criterio de inclusión fue la formalización de las mismas, a las que se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento cuestionarios de 25 preguntas cada uno, mediante la cual se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a los empresarios: manifestaron que el 93% son mayores edad y de género masculino, respecto a las características MYPE: El 64% afirman que tienen más de 10 años en la actividad empresarial y el 14% tienen trabajadores eventuales, Respecto al financiamiento el 86% de las MYPE estudiadas siempre suelen recurrir a créditos internos, y del 100% de las MYPE, un 21% tienen algún tipo de problema para poder acceder a ellos; con respecto a la formalización un 86% es formal. Las MYPE se financian a través de cajas municipales de ahorro y crédito con un 86%, mientras que de los bancos solo usan el 21% para financiar a las MYPE. Finalmente,

obtuvo las siguientes conclusiones son: La mayoría de las MYPE son manejados por personas adultas y obtienen financiamiento de las cajas municipales, los bancos no les otorgan facilidades para obtener financiamiento.

2.1.4 Locales

Escobedo Arroyo & Zacarías Centuri (2016) La presente investigación tuvo por objetivo determinar las principales características del financiamiento en las micro- y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, en el año 2013. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental/transversal. Se utilizó una muestra de seis micro y pequeñas empresas, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 67 % tienen de 31 a 50 años de edad, el 87 % son varones, el 87 % tiene educación superior no universitaria, el 67 % tiene de 4 a 7 años de permanencia en el mercado, el 100 % es formal, el 100 % creó su micro- o pequeña empresa para generar ganancias, el 67 % tiene financiamiento de terceros, el 67 % ha obtenido crédito de entidades bancarias, el 50 % tiene un importe aproximado de 5,000 a 10,000 soles, el 50 % pagó una tasa de interés de 16 % a 30 %, el 50 % invirtió el crédito en mejoramiento y/o ampliación del local.

Se concluye que, en su gran mayoría, los representantes legales de las micro- y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del casco urbano de Chimbote, en el año 2013 son adultos, varones y no profesionales, han obtenido financiamiento de entidades bancarias pagando una alta tasa de interés, y que el préstamo otorgado a los empresarios fue utilizado para las mejoras de infraestructura.

Quispe (2013-2014) El presente trabajo de investigación titulada: “caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador entorno a los centros hospitalarios del distrito de Juliaca , periodo 2013-2014, tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector comercio rubro-venta al por menor de productos farmacéuticos y medicinales, cosméticos y artículos de tocador aledaños a los centros hospitalarios del distrito de Juliaca, la investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 19 microempresas, a quienes se le aplicó un cuestionario de 40 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: los empresarios encuestados manifestaron que el: 84% son adultos, y el 63% son mujeres y el 53% tiene superior universitaria completa. Así mismo, las principales características de las mypes del ámbito de estudio son: el 57% afirman que tienen más de 03 años en la actividad empresarial y el 36% tienen trabajadores eventuales. Respecto al financiamiento: los empresarios encuestados manifestaron que: el 58% financia su actividad económica con préstamo de terceros y el 36% lo invirtió en mejoramiento y/o ampliación de su local. Respecto a la capacitación: los empresarios encuestados manifiestan que: el 53% no recibió capacitación antes de otorgamiento de préstamos, el 26% si recibió capacitación y el 47% no recibió ningún curso de capacitación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 teorías del financiamiento

Según Tam (2007) Fuentes de financiamiento

Los ahorros personales: Para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. Frecuentemente, también se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios.

Los amigos y los parientes: Las fuentes privadas como los amigos y la familia, son otra opción de conseguir dinero, éste se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para iniciar las operaciones.

Bancos y Uniones de Crédito: Las fuentes más comunes de financiamiento son los bancos y las uniones de crédito. Tales instituciones proporcionarán el préstamo, solo si usted demuestra que su solicitud está bien justificada.

Las empresas de capital de inversión: Estas empresas prestan ayuda a las compañías que se encuentran en expansión y/o crecimiento, a cambio de acciones o interés parcial en el negocio.

Financiamientos a corto plazo

Están conformados por:

Crédito Comercial: Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.

Crédito Bancario: Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.

Su importancia radica en que hoy en día, es una de las maneras más utilizadas por parte de las empresas para obtener un financiamiento.

Pagaré : Es un instrumento negociable, es una incondicional por escrito, dirigida de una persona a otra, firmada por el formulante del pagaré, en donde se compromete a pagar a su presentación, en una fecha fija o tiempo futuro determinable, cierta cantidad de dinero junto con los intereses a una tasa especificada a la orden y al portador.

Los pagarés se derivan de la venta de mercancía, de préstamos en efectivo, o de la conversión de una cuenta corriente. Los pagarés por lo general, llevan intereses, los cuales se convierte en un gasto para el girador y un ingreso para el beneficiario.

Línea de Crédito: Significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un período convenido de antemano.

La línea de crédito es importante, porque el banco está de acuerdo en prestarle a la empresa hasta una cantidad máxima, y dentro un período determinado, en el momento que lo solicite. Aunque generalmente no constituye una obligación legal entre las dos partes, la línea de crédito es casi siempre respetada por el banco y evita la negociación de un nuevo préstamo cada vez que la empresa necesita disponer de recursos.

Papeles Comerciales

Esta fuente de financiamiento a corto plazo, consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros,

los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes.

Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar: Consiste en vender las cuentas por cobrar de la empresa a un factor (agente de ventas o comprador de cuentas por cobrar) conforme a un convenio negociado previamente, con el fin de conseguir recursos para invertirlos en ella.

Financiamiento por medio de los Inventario: Para este tipo de financiamiento, se utiliza el inventario de la empresa como garantía de un préstamo, en este caso el acreedor tiene el derecho de tomar posesión de esta garantía, en caso de que la empresa deje de cumplir.

Financiamientos a largo plazo

Están conformados por:

Hipoteca: Es cuando una propiedad del deudor pasa a manos del prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.

Acciones: Es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que pertenece. Las acciones son importantes, ya que miden el nivel de participación y lo que le corresponde a un accionista por parte de la organización a la que representa, bien sea por concepto de dividendos, derechos de los accionistas, derechos preferenciales, etc.

Bonos : Es un instrumento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la promesa incondicional, de pagar una suma especificada y en una fecha determinada, junto con los intereses calculados a una tasa determinada y en fechas determinadas.

Arrendamiento Financiero : Contrato que se negocia entre el propietario de los bienes (acreedor) y la empresa (arrendatario), a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica, las estipulaciones pueden variar según sea la situación y las necesidades de cada una de las partes.

Microcréditos

El objetivo de los micros finanzas es potenciar la capacidad de los clientes de iniciar un pequeño negocio, o instrumentar el autoempleo.

Velázquez (2006) Comenta que la estructura financiera, valor de la empresa y endeudamiento de las empresas mexicanas. Habla de Una cuestión central en el estudio de la estructura financiera es la concerniente a su influencia eventual sobre la rentabilidad y el valor de la empresa. Las respuestas aportadas son sin embargo muy diferentes. Expondremos a continuación, primero, el establecimiento de una estructura óptima de capital en el marco de la interpretación tradicional de la estructura financiera, después examinaremos el análisis teórico de Modigliani y Miller sobre la relación entre la estructura financiera y el valor de la empresa.

Fuentes públicas de financiamiento para el desarrollo

Reyes (2010) Existen tres fuentes públicas principales de financiamiento para el crecimiento y el desarrollo económico: bancos del Estado, bancos multilaterales de desarrollo y flujos de capital autónomos relacionados con empresas, emigrantes y organizaciones no gubernamentales (ONGS). LOS bancos del Estado son, con mucho, las fuentes de financiamiento público más importantes en las economías de mercado emergentes. Los bancos multilaterales de desarrollo para regiones específicas, como el Banco Interamericano de Desarrollo, siguen siendo importantes pero están siendo eclipsados por flujos de capital autónomos provenientes tanto de organismos públicos (como ONGS) como de los envíos que hacen los emigrantes, que representan por sí solos, la fuente de efectivo más grande que las economías de mercado emergentes reciben.

Bancos propiedad del Estado Históricamente, los gobiernos han sido propietarios de tres tipos de bancos: bancos centrales, banca de desarrollo y bancos comerciales, incluyendo variaciones de ellos, como las siguientes: Bancos comerciales con fines de lucro (corporativo y de empresas minoristas), bancos comerciales sin fines de lucro (corporativo y de empresas minoristas), bancos centrales autónomos (con la supervisión conjunta de las áreas ejecutiva y parlamentaria del gobierno), bancos centrales bajo el control de la Secretaría/Ministerio de Hacienda, banca de desarrollo (BD).

Los gobiernos han organizado sus bancos públicos en muchas formas distintas, incluyendo bancos comerciales multifuncionales que aceptan depósitos y que

proporcionan financiamiento a unidades de negocios, así como bancos de ahorro que solamente prestan al Estado (banca limitada

Para fines de política económica, resulta pertinente conocer los diversos tipos de bancos que los gobiernos utilizan en la actualidad. El cuadro I bancos estatales con los que cuentan México, Brasil, Chile, Alemania, Japón y Corea del Sur.

Estrategias de financiamiento aplicadas por hipermercados ubicados en Maracaibo

Leal (2003) Habla que con base en los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a gerentes y personal administrativo de los hipermercados de Maracaibo, previamente tabulados a fin de determinar la relación porcentual de cada opción de respuesta, se presenta a continuación el análisis de los mismos.

Palomino (2009) habla de la teoría política de dividendos de una empresa es un plan de acción que deberá seguirse siempre que se decida en torno a la distribución de dividendos. La política debe considerarse tomando en cuenta dos objetivos básicos: maximizar el beneficio de los propietarios de la empresa y proporcionar suficiente financiamiento. Ambos objetivos están interrelacionados, y deben alcanzarse a la luz de ciertos factores legales, contractuales, internos, de crecimiento y en relación con los accionistas y el mercado que determinan las alternativas de la política.

Dividendos: Son utilidades que se pagan a los accionistas como retribución de su inversión. Hay tres fechas importantes en el proceso de dividendos:

Fecha de declaración: La asamblea de accionistas declara el dividendo (es la única que tiene esa facultad). Fecha d registro: Es la que define el periodo de antigüedad de los accionistas para reclamar dividendos.

Fecha de pagos: Es la fecha en que se entregan los cheques. (pg5)

2.2.2 Teoría de capacitación

Rodríguez S.F(p. 1)

¿Por qué es importante la capacitación?

A mayor desarrollo tecnológico en la sociedad, mayor necesidad de talento, o sea, de personas competentes técnica y emocionalmente capaces de crear, innovar, crear valor, afrontar retos en los negocios, elaborar bienes y servicios de calidad y contribuyan a que la organización aprenda a mantenerse en un mercado globalizado: “la tendencia es que las organizaciones se conviertan en comunidades de aprendizaje que lo generen, lo conserven y lo traduzcan en acciones de valor agregado la sobrevivencia en el mundo global y competitivo depende, en estos momentos, de la inversión que hagan las empresas en intangibles, como innovación tecnológica, organización flexible y desarrollo de capital humano ” según opina Ibarra (1998). Así, la utilización del conocimiento apropiado se convierte en la principal fuente de ventaja competitiva para una organización en la época actual. Se afirma que el conocimiento es una capacidad humana como las habilidades, la experiencia y la inteligencia; según afirma Bueno (1999), “la presencia en la mente de ideas acerca de una cosa o cosas que se saben de cierta ciencia, arte, etc. En concreto se puede entender por conocimiento como una " combinación de idea, aprendizaje y modelo mental"; aparece como resultado de una transformación personal que llega a convertirse en

un activo más el fundamental de la organización y mientras mayor sea su magnitud, mayor preparación para enfrentar los cambios y fluctuaciones del entorno en el que las organizaciones deben luchar por alcanzar la competitividad. Dado este contexto, el conocimiento debe verse en dos dimensiones, desde el punto de vista de sus poseedores:

Conocimiento individual. El que posee individualmente el trabajador.

Conocimiento colectivo. El que acumula la organización como resultado de la integración estratégica de éste puesto al servicio de intereses comunes en bien de la sociedad y garantiza la verdadera competitividad.

Si reconocemos la existencia de estas dos dimensiones, entonces podemos considerar que el término conocimiento “se refiere a la capacidad de los grupos sociales para generar y aprovechar información, actuar ante situaciones imprevistas, comprender las necesidades del momento y transmitir las a otros, adoptar las propias aptitudes a formas de organización y tecnologías inéditas, en otras palabras, el aprender a aprender, como condición indispensable de sobrevivencia.

El entorno cambiante nos lleva a hablar de dos nuevas dimensiones en las que se debe expresar el conocimiento, según López (2000) estas pueden ser:

Conocimiento operativo: Capacidad personal en la que se incluyen las habilidades, experiencia, la inteligencia; y son resultado de una transformación del individuo y puede ser aplicado en la organización para alcanzar la “productividad” o a “tareas nuevas y diferentes “como la innovación.

Conocimiento proactivo: Cuando se dispone de fortalezas suficientes para anticiparse y provocar los cambios que traigan como consecuencia la transformación del entorno y la garantía de la competitividad.

El propio autor hace otra clasificación que se estructura sobre la base de la diversidad de conocimiento del capital humano de una organización:

Conocimientos básicos: Pueden características en otras organizaciones. ser reproducidos fácilmente, con las mismas

Conocimientos claves: De ellos provienen los mayores beneficios y diferencian a la organización en el mercado competitivo. Son de atención prioritaria en la organización.

Conocimientos emergentes: Son aquellos que aún no han alcanzado pleno desarrollo, pero que de hacerlo se convertirían en claves en un momento dado.

salud(s.f) comenta de la teoría de Planificación general de la capacitación La planificación general de la capacitación en una institución implica: i) seleccionar las acciones de capacitación más apropiadas para atender cada necesidad; ii) evaluar el conjunto de las propuestas de capacitación y seleccionar aquellas que serán incluidas en el Plan General de Capacitación; y, iii) elaborar el Plan y el Presupuesto General de Capacitación. La selección de las acciones de capacitación significa especificar para cada una: los objetivos y contenidos de la capacitación; la modalidad institucional de entrega (capacitación interna o externa); la metodología de enseñanza-aprendizaje (por ejemplo, curso, seminario, taller, capacitación a distancia, instrucción programada, etc.); la duración de la capacitación; el cronograma de ejecución; y, el costo. En el caso de la necesidad de capacitación de grupos, es posible considerar la posibilidad de

organizar o contratar acciones de capacitación colectivas (por ejemplo, cursos cerrados). Este análisis exige un conocimiento cabal tanto de la oferta externa de capacitación como de la factibilidad de organizar acciones de capacitación internas. Por lo general, las propuestas de capacitación elaboradas por los supervisores, con el apoyo del encargado de capacitación, superan los recursos disponibles para ejecutarlas, en términos de dinero y tiempo. Frente a esto, la dirección de la institución (o un comité de alto nivel) deberá evaluar y jerarquizar dichas propuestas, a fin de seleccionar aquellas que presentan la mejor relación entre el costo, por una parte, y la pertinencia de la capacitación propuesta, en relación con los objetivos de la organización, por otra. Cabe señalar que el costo de la capacitación no se refiere sólo al costo directo de desarrollar las acciones de capacitación -por ejemplo, impartir un curso sino también a los costos complementarios, tales como el tiempo de trabajo que, eventualmente, deberán sacrificar los participantes y los gastos adicionales que suelen derivarse de las acciones formativas, como bonificaciones de transporte, alimentación, y materiales de estudio entre otros **Pg. 12**

Padilla & Juárez (2009) comentan que la Capacitación y competitividad a nivel micro la teoría de esta sección son estudiar, haciendo uso de técnicas econométricas, cuáles son las variables que están altamente asociadas con el desempeño positivo de la competitividad de la empresa, y analizar el impacto de la capacitación en la competitividad de la empresa. La competitividad es un concepto complejo y no hay consenso sobre un indicador cuantitativo único para su estimación. En la literatura económica a menudo se usa la productividad como el mejor indicador para estimar la competitividad. En términos generales, la productividad se define como la tasa de un

volumen de medida del producto con relación a un volumen de medida del uso de factores productivos. En este sentido se puede hablar de la productividad de la mano de obra, la productividad del capital o la productividad total de los factores. La productividad es una buena variable representativa de competitividad porque incluye muchos aspectos de la competitividad de una empresa, región o país, y su estimación es factible. Actividades de capacitación en la empresa, contiene información sobre variables asociadas con la competitividad y sus factores determinantes. La unidad de estudio de esta encuesta es el establecimiento manufacturero y tiene representatividad a nivel nacional por rama y tamaño de la planta.

Capacitación y competitividad en un entorno regional

La sección III analizó el impacto de la capacitación en la competitividad de la empresa. Sin embargo, las empresas no son los únicos agentes en la economía que usan y generan nuevos conocimientos. Una gran variedad de organizaciones públicas y privadas como universidades, colegios técnicos, cámaras empresariales y dependencias gubernamentales incentivan y apoyan las actividades de capacitación en la empresa. Por otro lado, la capacitación en la empresa tiene impactos positivos en la competitividad de la industria y la economía local a través de la difusión de conocimientos, producto de la interacción entre las empresas y las organizaciones arriba mencionadas, así como a través de la movilidad del personal capacitado. Con esto en mente, la presente sección analiza el impacto que tiene la capacitación en la competitividad de la economía local (nivel meso), y estudia el papel de las organizaciones públicas y privadas en la promoción y capacitación en la empresa. La hipótesis principal es que dicha

capacitación, además de incrementar la competitividad de la empresa, tiene un impacto positivo en la competitividad de la región o localidad en donde opera.

Molina & Fernández (2011) Dice que la teoría de Estrategia de capacitación. No siempre las personas que ocupan los puestos tienen en sí las competencias requeridas para su desempeño satisfactorio, lo que puede incidir de manera negativa en el alcance de los objetivos estratégicos que se ha propuesto la organización a la que pertenecen. Más aún, si estas personas son sus directivos. En estos casos se requiere realizar acciones de formación y desarrollo de dichas competencias en función del logro de resultados estratégicos. De sus esta manera trabajadores, las organizaciones entendiendo la deben concebir estrategias de capacitación para capacitación sobre todo en los cuadros de dirección. Como una forma de enseñanza que, apoyada en la práctica, persigue el adiestramiento, recalificación y perfeccionamiento,

En función de la pertinencia de los programas de capacitación que se desarrollen es importante identificar tres tipos de necesidades en las organizaciones: necesidades de la organización necesidades G. Robinson de (aquellos objetivos desempeño estratégicos 2004). y James C. (aquello que Robinson (Cit. la que la misma por organización se Muñoz, necesita propone alcanzar), Rosario y que las colectivo de personas hagan para cubrir las necesidades de la organización) y las necesidades de aprendizaje (aquello que las personas deben aprender para cubrir las necesidades de desempeño) autores. Importante objetivos e para la lograr buenos organización) y desempeños efectiva (funcionar es elegir como la sistema mejor en el estrategia que elementos estén organizados e interrelacionados con un mismo propósito). Todos de capacitación, para ello es necesario asegurarse de que la estrategia que se aplique sea eficaz (encaminada a

la solución de los problemas organizacionales y en función de los los La capacitación a directivos implica actualizar y elevar los conocimientos y habilidades que les permitan participar en la capacitación que necesitan activa y mejor e iniciales.

Programa capacitación laboral:

Subprogramas: Capacitación con práctica laboral Sence, capacitación para el trabajo independiente Sence, aprendizaje con alternancia Sence, formación y capacitación Sence. El Programa tiene una metodología distinta a los cursos tradicionales de capacitación. Son los organismos capacitadores (o sea la oferta) quienes plantean en proyectos presentados a licitación pública, determinados oficios donde han tenido que establecer una relación con las empresas y sus necesidades de mano de obra calificada de manera que, luego de este estudio de mercado, cuente con las prácticas laborales aseguradas de los jóvenes o su contratación temporal.

Está dirigido a un grupo objetivo joven, de escasos recursos, sin calificación a los que se les ofrece además de su participación en un curso gratuito, un subsidio de movilización y un seguro contra accidentes.

Capacitación con experiencia laboral (Sence): Este subprograma tiene como característica cursos de 200 horas teórico-prácticos promedio, impartidos en la entidad capacitadora, y 3 meses de práctica laboral en una empresa formalmente establecida, proceso que pretende que el joven se aproxime a la empresa con un conocimiento básico de un oficio y termine en su período de práctica asimilando los contenidos que le faltaban.

Capacitación para el trabajo independiente (Sence): Este subprograma no sólo contempla la capacitación en un oficio, sino que está apoyado con elementos de gestión, asistencia técnica y crediticia. Los jóvenes se capacitan en áreas específicas (fundamentalmente en el área agrícola) para que trabajen en forma individual, independiente o asociativa, iniciando una microempresa. Son cursos que tienen 350 horas promedio (oficio y gestión empresarial) donde los jóvenes elaboran un proyecto productivo. Al aprobarlo, reciben crédito (principalmente de Indap) y asistencia técnica durante el desarrollo de su proyecto.

Capacitación con alternancia: Este subprograma acerca la capacitación técnica con la experiencia práctica en la empresa en forma alternada. Está basado en el sistema de formación dual (empresa –escuela), de gran éxito en Alemania que combina las ventajas de capacitación en la propia empresa con la que reporta la escuela profesional. Son cursos que tienen una duración mínima de 6 meses máximo de 12 meses, y donde el joven es contratado como aprendiz o a plazo fijo por la empresa.

El contrato debe incluir el desarrollo de un plan de entrenamiento en la empresa, a cargo de un maestro

gonzález (2015) Comenta de la teoría de los objetivos de la capacitación en las organizaciones promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización. Se debe considerar en primera medida que la organización más allá de la búsqueda de dinero como resultado de su actividad económica, requiere una sustentabilidad en el tiempo para que permita proveer ingresos permanentes para todos los integrantes de la organización. Esto se consigue principalmente por la mano

directa de los colaboradores y su desempeño en un lapso de tiempo, en tal caso será conveniente identificar todos los factores personales y profesionales que determinan el rendimiento del trabajador en su área de responsabilidad. En este caso en particular el área de recurso humano debe ir más allá de la creación de un programa puntual de capacitación, siendo necesario identificar factores de comportamiento, competencias, habilidades, actitudes y aptitudes entre otros por parte del trabajador, garantizando un estudio integral del personal que hace parte de la organización, para luego generar programas de capacitación lo más personalizado posible, para potenciar las características laborales de cada colaborador. 3.2 Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales. Es necesario que la mediana y pequeña empresa tenga estudios detallados de los perfiles laborales con los que cuenta en materia de selección de personal, de tal modo que se puedan identificar los conocimientos técnicos que deben tener los colaboradores en cada una de las áreas. Así, se generaran los planes de capacitación específica que permiten la renovación y actualización de conocimientos en las áreas que se requieran. (PG7)

TEORIA DE LA MYPE

Según anonimo (s.f) La micro y pequeñas empresas es la unidad económica constituida por una empresa natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 conceptos del financiamiento

Evolución del financiamiento

La actividad financiera existe desde el primer momento en que se utiliza el dinero como medida de valor e instrumento de cambio de cualquier tipo de transacción. Desde épocas muy remotas, la obtención de beneficio económico ha sido de gran importancia para el hombre, como medio de garantizar su subsistencia y mejorar su calidad de vida. Cualquier tipo actividad económica ya sea de carácter comercial o de prestación de servicios está inmersa dentro de este proceso de actividad financiera, así pues el ejercicio de las profesiones médicas como la Odontología, ejercida como medio de subsistencia o con fines lucrativos se verán siempre involucradas dentro de una actividad económica en el mercado financiero.

Las finanzas, consideradas durante mucho tiempo como parte de la economía, surgieron como un campo de estudios independiente a principios del siglo pasado. En su origen se relacionaron solamente con los documentos, instituciones y aspectos de procedimiento de los mercados de capital. Con el desarrollo de las innovaciones tecnológicas y las nuevas industrias provocaron la necesidad de mayor cantidad de fondos, impulsando el estudio de las finanzas para destacar la liquidez y el financiamiento de las empresas. La atención se centró más bien en el funcionamiento externo que en la administración interna. Hacia fines de siglo se intensificó el interés en los valores, en especial las acciones comunes,

convirtiéndolo al banquero inversionista en una figura de especial importancia para el estudio de las finanzas corporativas **Chiavenato (1989)**

El financiamiento es el acto mediante el cual una organización se dota de dinero. La adquisición de bienes o servicios es fundamental a la hora de emprender una actividad económica, por lo que el financiamiento es un paso insoslayable a la hora de considerar un emprendimiento de cualquier tipo.

El financiamiento empresarial puede definirse como la obtención de recursos o medios de pago, que se destinan a la adquisición de los bienes de capital que la empresa necesita para el cumplimiento de sus fines. Según su origen, las fuentes financieras suelen agruparse en financiación interna y financiación externa; también conocidas como fuentes de financiamiento propias y ajenas. **Domínguez(2005)**

Se designa con el término de Financiamiento al conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio **Ucha (2009)**

2.3.2 concepto de la capacitación

La capacitación es un proceso mediante el cual el personal adquiere habilidades que ayudan al logro de los objetivos de la organización. Debido a que este proceso está vinculado a diversos propósitos organizacionales, la capacitación puede darse de manera limitada o amplia. En sentido limitado, la capacitación proporciona a los empleados conocimientos y destrezas específicas e identificables para que los apliquen en sus puestos actuales.

Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos **Chiavenato (2007)**

la capacitación y el desarrollo, las organizaciones hacen frente a sus necesidades presentes y futuras utilizando mejor su potencial humano, el cual, a su vez, recibe la motivación para lograr una colaboración más eficiente, que naturalmente busca traducirse en incrementos de la productividad. En el marco de este trabajo, entenderemos por capacitación "...las actividades culturales y educativas enfocadas a lograr la superación intelectual y el desarrollo de habilidades de sus recursos humanos, por parte de las organizaciones empresariales" **Silicio (1995)**

CONCEPTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESA

DEFINICION

Según **Pérez & Merino (2009)** La micro empresa puede enmarcarse dentro de las pequeñas y medianas empresas (pymes). Se trata de compañías que no tienen una incidencia significativa en el mercado (no vende en grandes volúmenes) y cuyas actividades no requieren de grandes sumas de capital (en cambio, predomina la mano de obra).

A la hora de poder determinar las principales ventajas que tiene una micro empresa, sin duda alguna, habría que resaltar su flexibilidad. Y es que esta permite no sólo que no

cuenta con una estructura rígida que impida el acometer decisiones y acciones rápidamente sino también que se adapte perfectamente al mercado y a las tendencias del mismo.

No obstante, también aquella tiene sus inconvenientes. En concreto, entre los más destacables se encuentran el hecho de que esté limitada a un mercado muy reducido ya que no cuenta con los recursos, humanos ni materiales, para poder llevar a cabo una gran producción. De la misma forma, también hay que subrayar que la falta de financiación es otra de sus desventajas lo que trae consigo que no pueda invertir demasiado en tecnología ni en desarrollarse ampliamente para poder llegar a unos objetivos mucho más altos.

Características de las MYPE:

Según **Joel (2009)** Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

- a. Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- b. Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Para el caso se entiende como trabajador aquel cuya prestación sea de naturaleza laboral, independientemente de la duración de su jornada o el plazo de su contrato. Para la determinación de la naturaleza laboral de la prestación se aplica el principio de primacía de la realidad.

III. Hipótesis

Dado que la investigación será bibliográfico, documental y de entrevista no habrá hipótesis.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

4.2 población y muestra:

4.2.1 población

Dado que la investigación es, bibliográfica-documental y de caso no habrá población

4.3.2 muestra

Dado que la investigación es, bibliográfica-documental y de caso no habrá muestra.

4.3 definición operacionalizacion de la variable

Financiamiento

X1 Tasa de interés

X2 Número de entidades financieras

X3 Riesgos financieros

4.4 técnicas e instrumentos:

4.4.1 técnicas

- para el recojo de información del objetivo específico se aplicó la técnica de análisis bibliográfico documental.
- para el recojo de información del objetivo específico 2 se aplicó la técnica de la entrevista.

- finalmente, para el recojo de información del objetivo específico 3 se aplicó la técnica del análisis comparativo. Instrumentos
- para el recojo de información del objetivo específico 1 se aplicó el instrumento de fichas bibliográficos.
- Para el recojo de la información del objetivo 2 se aplicó un cuestionario pertinente de preguntas cerradas.
- para el recojo de información del objetivo específico 3 se utilizó como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación.

4.5 plan de análisis

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1 a través de la técnica de revisión bibliográfica documental y del instrumento de fichas bibliográficos, se describen los resultados de los antecedentes pertinentes; nacionales, regionales y locales.

4.6 Principios éticos

Dado que la investigación será bibliográfica, documental y de caso no aplica

4.7 Matriz de consistencia

V. Resultados y análisis de resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las características del financiamiento de los micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016.

CUADRO N° 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Antecedentes Internacionales Cantu & Esther (2004)	Afirma que las pequeñas y medianas empresas, consideran que le conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta de productos y servicios; toma la base de la filosofía de una empresa en la que expresa:” somos conscientes de que nuestro sector es un sector continuamente cambiante tienes que estar constantemente desaprendido y aprendiendo de nuevo.
antecedentes nacionales HUERTAS (2016)	Establece que La mayoría de autores nacionales en sus trabajos de investigación se han limitado a describir de manera separada las variables del financiamiento y rentabilidad, desde el punto de vista de su caracterización, sin embargo, Castañeda et al (2012) e Hidalgo (2014) son los únicos autores de los consultados que han abordado a través de un caso de una empresa específica, la proyección de estados

	<p>financieros, demostrando estadísticamente la influencia que existe del financiamiento en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas. Respecto a la aplicación del caso: Se formuló un flujo de caja proyectado con y sin financiamiento, luego la formulación de estados financieros proyectados que fueron analizados a través de ratios de rentabilidad, en los cuales, se encontró que el financiamiento si influye positivamente en la rentabilidad de la empresa del caso, según los ratios que demuestran un incremento moderado. Finalmente se concluye que el financiamiento mejoro la rentabilidad de la empresa de Servicios Daniel EIRL de Chimbote en el año 2013</p>
<p>Chunga & del Rosario (2016)</p>	<p>Elabora que las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPE de los snack son proporcionales en instituciones públicas y privadas y estos son escogidos de acuerdo a los beneficios y facilidades que estas instituciones les ofrece, siendo una mejor opción adquirirla a corto plazo e indudablemente que prefieren una tasa de interés baja para recuperar en corto tiempo la inversión realizada. Finalmente las MYPE representan un conjunto de micro y pequeños empresarios formales e informales que realizan actividades de desarrollo, los cuales les permitirá financiar sus actividades y servicios para implementar, mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente.</p>

<p>Kong & Moreno(2014)</p>	<p>Determinándose que el sector comercial es el de mayor concentración, evidenciado por las bodegas quienes producto de sus ahorros dieron inicio a sus pequeños negocios, pero con el afán de desarrollarse y obtener un crecimiento en el tiempo decidieron optar por otras alternativas para poder financiarse; dando inicio al protagonismo de las fuentes de financiamiento. Con ello se pudo determinar que una proporción considerable de Mypes han sabido gestionar su financiamiento reflejado en el aumento de su producción y en el de sus ventas, considerando favorable la influencia de las fuentes de financiamiento. Por otro lado, existe una parte de pequeños negocios que no han destinado de manera correcta su financiamiento, limitando su desarrollo en el tiempo, básicamente afectado por una deficiente gestión empresarial. Ante esta situación se recomendó promover actividades de gestión empresarial con el apoyo de nuevos programas de financiamiento o la reformulación de los ya existentes, que les permita un correcto direccionamiento del financiamiento contribuyendo en el desarrollo y crecimiento empresarial de las MYPES.</p>
<p>olaya(2013)</p>	<p>Afirma que quedan descritas que las principales características del financiamiento y la rentabilidad de la MYPES del sector comercio rubro abarrotes en el departamento de Piura. Año 2011 el 52% de los negocios el objeto de estudio tiene una antigüedad mayor a los tres</p>

	años.
Antecedentes Regionales Peña (2014)	La gran mayoría de las MYPE encuestadas no está debidamente formalizada y se deciden por un financiamiento no bancario. Llegando a las conclusiones que el micro empresarios son informales el 30% del financiamiento es de no bancarias. Como recomendación obtuvo que los micros empresarios deban de formalizarse para obtener financiamientos para que puedan tener más capital.
Melgarejo (2014)	Determina que la mayoría de las MYPE son manejados por personas adultas y obtienen financiamiento de las cajas municipales, los bancos no les otorgan facilidades para obtener financiamiento.
Antecedentes Locales Escobedo & Zacarías (2016)	Establece que, en su gran mayoría, los representantes legales de las micro- y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del casco urbano de Chimbote, en el año 2013 son adultos, varones y no profesionales, han obtenido financiamiento de entidades bancarias pagando una alta tasa de interés, y que el préstamo otorgado a los empresarios fue utilizado para las mejoras de infraestructura.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las características de la capacitación de los micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú – caso: restaurante “rosita” en el distrito de Ayacucho 2016.

AUTORES	RESULTADOS
Rodríguez S.F	A mayor desarrollo tecnológico en la sociedad, mayor necesidad de talento, o sea, de personas competentes técnica y emocionalmente capaces de crear, innovar, crear valor, afrontar retos en los negocios, elaborar bienes y servicios de calidad y contribuyan a que la organización aprenda a mantenerse en un mercado globalizado.
Padilla & Juárez (2009)	La Capacitación y competitividad a nivel micro la teoría de esta sección son estudiar, haciendo uso de técnicas econométricas, cuáles son las variables que están altamente asociadas con el desempeño positivo de la competitividad de la empresa, y analizar el impacto de la capacitación en la competitividad de la empresa.
Molina & Fernández (2011)	La teoría de Estrategia de capacitación. No siempre las personas que ocupan los puestos tienen en sí las competencias requeridas para su desempeño satisfactorio, lo que puede incidir de manera negativa en el alcance de los objetivos estratégicos que se ha propuesto la organización a la que pertenecen. Más aún, si estas personas son sus directivos. En estos casos se requiere realizar acciones de formación y desarrollo de dichas competencias en función del logro de resultados estratégicos.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

AUTORES	RESULTADOS
Cantu & Esther (2004)	Que las pequeñas y medianas empresas, consideran que el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta de productos y servicios; toma de base la filosofía de una de las empresas. Respecto a la capacitación: los empresarios encuestados manifiestan que: el 53% no recibió capacitación antes de otorgamiento de préstamos, el 26% si recibió capacitación y el 47% no recibió ningún curso de capacitación.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Cantu & Esther (2004), HUERTAS, Chunga & del Rosario (2016), Peña (2014) estos autores en sus resultados concluyen que las medianas y pequeñas empresas, consideran el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer y Finalmente las MYPE representan un conjunto de micro y pequeños empresarios formales e informales que realizan actividades de desarrollo, los cuales les permitirá financiar sus actividades y servicios para implementar, mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente. Pues que los micros empresarios deban de formalizarse para obtener financiamientos para que puedan tener más capital.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Rodríguez S.FA considera que el mayor desarrollo tecnológico en la sociedad, mayor necesidad de talento, o sea, de personas competentes técnica y emocionalmente capaces de crear, innovar, crear valor, afrontar retos en los negocios, elaborar bienes y servicios de calidad y contribuyan a que la organización aprenda a mantenerse en un mercado globalizado mientras Padilla & Juárez (2009) afirma que la capacitación y competitividad a nivel micro la teoría de esta sección son estudiar, haciendo uso de técnicas econométricas, cuáles son las variables que están altamente asociadas con el desempeño positivo de la competitividad de la empresa, Molina & Fernández (2011)

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Cantu & Esther, (2004) afirma Que las pequeñas y medianas empresas, consideran que el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta de

productos y servicios; toma de base la filosofía de una de las empresas en la que expresa: “somos conscientes de que nuestro sector es un sector continuamente cambiante tienes que estar constantemente desaprendiendo y aprendiendo de nuevo. Mientras Cantu & Esther, (2004), HUERTAS, Chunga & del Rosario (2016), Peña (2014) consideran las pequeñas y medianas empresas, consideran que el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer. Padilla & Juárez (2009) afirma que la capacitación y competitividad a nivel micro la teoría de esta sección son estudiar, haciendo uso de técnicas econométricas,

VI. Conclusiones

A fin de dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

6.1 Respecto al objetivo específico 1

El financiamiento es de vital importancia para todos los empresarios, pero no todos los empresarios tienen esa facilidad de obtener financiamiento de las entidades, pero el micro y las pequeñas empresas deben de formalizarse para obtener financiamientos y que puedan tener más capital. La que la mayoría de las MYPE son manejados por personas adultas y obtienen financiamiento de las cajas municipales, los bancos no les otorgan facilidades para obtener financiamiento.

6.2 Respecto al objetivo específico 2

En los resultados del antecedente del objetivo específico 2 la capacitación es vital en las empresas porque con ello las personas que laboran adquieren más conocimiento respecto al entorno empresarial

Otra conclusión importante es que a pesar de los conocimientos de los gerentes acerca de las necesidades de capacitación de sus empleados, al no ser ellos los dueños de la empresa depende directamente de los propietarios para poder tomar decisiones respecto de ese tema. En ocasiones los mismos propietarios no están interesados en proporcionar capacitación y no están dispuestos a invertir más, pensando en que si capacita a su empleado y este último llega a retirar de la empresa es visto como una mala inversión.

6.3 Respecto al objetivo específico 3

Al hacer el análisis comparativo del financiamiento y la capacitación obtuvimos que son muy importantes ya que el financiamiento es de vital importancia para mejorar nuestras empresas y la capacitación es necesaria para tener una mejor atención al cliente como vemos en diferentes entes.

RECOMENDACIONES

- la mejor forma de financiamiento para las empresas del sector servicio caso restaurante será el financiamiento de las entidades para que así tenga más capital y pueda mejorar su empresa y será necesario que el microempresario cumpla oportuna y puntualmente sus obligaciones del pago de créditos y esos pagos lo pueden realizar con los ahorros que tienen.
- La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio caso restaurante Rosita del Distrito De Ayacucho, debe de realizarse más capacitaciones para sus trabajadores para que así cumplan debidamente con sus labores y así logrando beneficiarse la empresa y también la forma atender a sus clientes ya que mediante ello se van beneficiar en la mejorar en su futuro como micro empresario o también que sus trabajadores van a retribuir con facilidad a su trabajo.

Bibliografía

- Araoz, R. A. (2011). *SISTEMA DE FINANCIAMIENTO DE LAS PYMES –LIMA METROPOLITANA SECTOR INDUSTRIA GRÁFICA*. lima.
- Armijos, M. &. (2012). *Análisis de los costos y la rentabilidad con respecto de la inversión en los servicios que ofrecen los hoteles de Loja*. Tesis de Maestría. Ecuador: Universidad de Loja. Universidad ce Loja, Escuela profesionalde contabilidad, ecuador.
- arroyo, e., & zacarias, c. (2016). *características del financiamiento en las micro- y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, en el año 2013*. Escuela de contabilidad.
- Castellanos, P. (2009). *Tipos de financiamiento en Guatemala*. guatemala: El Cid Editor | apuntes.
- centuri, e. a. (2016). *características del financiamiento en las micro- y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías, del casco urbano del distrito de Chimbote, en el año 2013*.
- Chiavenato, I. (2007). *Concepto de La Capacitacion*.
- Domínguez, L. E. (2005). *FUENTES DE FINANCIAMIENTO EMPRESARIAL*.
- Fernández Ruiz, J. (enero 2006). *La teoría de juegos como herramienta para el análisis de problemas financieros*. Red Análisis Económico.
- Garcés, M. B. (2013). *Estructura de financiamiento en las MYPES*.

- Girón, A. (2007). *Financiamiento del desarrollo. Endeudamiento externo y reformas financieras*. Buenos aires.
- GONZÁLEZ, F. M. (2015). *LOS BENEFICIOS DE LA CAPACITACION Y EL DESARROLLO DEL*.
- Guevera. (2014). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (Mypes) del sector servicios. Rubro restaurantes - distrito de Chimbote. Periodo 2010-2011*. Escuela de contabilidad, chimbote.
- HUERTAS, D. C. (2016). *EL FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE SERVICIOS DANIEL EIRL DE CHIMBOTE, 2013*. chimbote.
- Joel, H. B. (2009). Recuperado el 6 de julio de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>
- Kong Ramos, J. A., & Moreno Quilcate, J. M. (2014). *Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del distrito de San José, Lambayeque en el periodo 2010-2012*. peru: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Leal Morantes, M. (enero 2003). *Estrategias de financiamiento aplicadas por hipermercados en un entorno competitivo. Revista de Ciencias Sociales*. 9(2), 2003. Red Universidad del Zulia.
- Machado, A. (2010). *El Arrendamiento Financiero como Herramienta de Financiamiento para la Pequeña y Mediana Empresa de la Zona Industrial I de Barquisimeto, estado*

Lara. *Tesis de Maestría. Cabudare: Universidad Yacambú.* Tesis de Maestría, Universidad Centroccidental, escuela de contabilidad.

malgarejo. (2014). *El financiamiento de rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alquiler de máquina de transporte Pablito E.I.R.L. carhuas, 2014*". Escuela de contabilidad, carhuas.

Manrique, J. I. (s.f.). *FINANCIAMIENTO POR DEUDAS.*

Melgarejo, M. (2014). *el financiamiento y rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro alquiler de maquinaria Transporte Pablito E.I.R.L. Carhuaz, 2014.* carhuaz.

Miller, M. &. (s.f.). *The Cost of capital, corporate finance and the theory of investment.Review EEUU: American Economic.*

modigliani, & Miller. (s.f.). *The Cost of capital, corporate finance and the theory of investment.Review EEUU: American Economic.*

Montañez, C. A. (2007). *Financiamiento de Programas Sociales El Caso del Programa de Comedores Populares en el Perú.* (P. M. Felipa, Ed.) *UNMSM*, 7.

Padilla, R., & Juárez, M. (enero 2009). *Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera.* B - Revista de la CEPAL.

Palomino, N. (enero 2009). *Financiamiento interno de las empresas.* El Cid Editor | apuntes.

Pineda, Á. G. (s.f.). *EL FINANCIAMIENTO Y SU IMPACTO EN LAS EXPORTACIONES AGRÍCOLAS DE MÉXICO.*

Reyes Gonzalez, J. A. (enero 2010). *Crédito y banca de desarrollo*. Editorial Miguel Ángel Porrúa.

Rodríguez, J. A. (S.F). *¿Por qué es importante la capacitación?*

Saavedra, C. (2010). *El arrendamiento financiero (leasing) en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el distrito de la Victoria. Tesis de Titulación. Lima: Universidad San Martín de Porres. Universidad San Martín de Porres, Escuela de contabilidad, Lima.*

santiago, h., Limón Suárez, S., & M.A. , E. (2010). *Fuentes de financiamiento en época de crisis*. Uladech, contabilidad, Mexico.

Silicio. (1995). *Antecedentes de la capacitación*. Cancun.

Tejo Rodríguez, L., Molina Álvarez, A., & Fernández García, M. (enero 2011). *Estrategia de capacitación para los directivos del grupo industrial Perdurit*. D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE.

Torres, A. I. (s.f.). Recuperado el 6 de julio de 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>

Vega, C. (2012). *Análisis de financiamiento para las pymes en la región Piura. Tesis de Titulación. Piura: Universidad Nacional de Andalucía. Tesis para optar el Título profesional, Escuela de contabilidad, Piura.*

ANEXOS

ANEXO 03: FINANCIAMIENTO

El presente proyecto de investigación será auto-financiado.

ANEXO 04: Modelo de fichas bibliográficas

Fichas Bibliográficas
Autor:
Lugar:
Año:
Título:
Resumen:

ENTREVISTA

ENTREVISTA AL GERENTE

FINANCIAMIENTO

1. El financiamiento para el desarrollo de su actividad económica proviene de
 - a) Recurso propio
 - b) terceros
2. ¿Tuvo dificultad para acceder a un financiamiento?
 - a) SI
 - b) NO
3. ¿El financiamiento solicitado fue
 - a) A corto plazo
 - b) A largo plazo
4. ¿En que invirtió el financiamiento obtenido?
 - a) Capital de trabajo
 - b) activo fijo
 - c) Capital de trabajo
 - d) Mejoramiento y/o ampliación de local

CAPACITACION

5. ¿Usted cree que brindar capacitación a sus colaboradores le ocasiona gastos?
6. ¿Ha brindado capacitaciones a sus colaboradores en relación a servicio al cliente o algún otro tema que aporte a la atención de sus clientes?
7. ¿Considera que la capacitación es una herramienta que podría ayudar a desarrollar a sus colaboradores dentro de la empresa?
8. ¿Considera que las personas que ha contratado están altamente calificadas para cumplir sus actividades?